

《服务形象管理》

一、亲和力是形象的第一张名片

1、亲和力的晕轮效应

- 1) 关注模特的面部表情，感受自己的心理反应
- 2) 亲和力表情的面部要素
- 3) 请别人给自己的亲和力打分

2、笑容的魅力

- 1) 五度微笑
- 2) 三个关键时刻一定要笑
- 3) 身体的亲和力体现

二、你的形象会说话

1、打造良好的第一印象

- 1) 工作服专业穿戴示范
- 2) 从头到脚都规范
- 3) 发型的精气神

2、热情又自然的身体礼仪

- 1) 温馨的问候
- 2) 优雅的手姿
- 3) 得体的接递
- 4) 从容的引领

3、决定美好形象的十大好习惯

三、先声夺人的沟通形象

1、声音美化

1) 环境决定音量

2) 内容决定声高

3) 心态决定音色

2、语句美化

1) 字里行间皆是尊重

2) 禁忌词语

3、语气美化

1) 语气是语言的核心力量

2) 禁忌口气举例

3) 这样说话的员工顾客一定会点赞

4、自律得体的通讯形象

1、微信是人品的载体

1) 别乱加私人微信

2) 珍视朋友圈的顾客

3) 别让微信成为伤害顾客的远程武器

2、电话好习惯你有几个

1) 拨打电话别丢分失礼

2) 接听电话的三个好习惯

3) 换一个说法更礼貌

4) 发短信别忘头和尾